РУКОВОДСТВО ПО ВОЗВРАТУ

+7 (727) 232-11-48

ALD Automotive

Уважаемый пользователь!

Перед Вами руководство по возврату автомобилей АЛД Автомотив.

Содержание руководства основано на международных стандартах АЛД Автомотив в сотрудничестве с ведущими мировыми экспертными компаниями DEKRA и SGS и адаптированных к условиям казахстанского рынка.

Руководство широко и подробно описывает возможные повреждения автомобиля и предназначено для максимально прозрачной и правильной их классификации. На последней странице руководства размещен инструмент, который поможет Вам произвести самостоятельную верификацию некоторых повреждений автомобиля.

Одной из приоритетных целей нашей компании является продвижение принципов безопасной и экономичной эксплуатации арендованных автомобилей. В равной степени важной задачей является минимизация затрат, понесенных как Арендатором, так и Арендодателем.

Искренне Ваша,
Команда АЛД Автомотив

СОДЕРЖАНИЕ

Глоссарий	**2**
Порядок возврата автомобиля	**4**
Классификация повреждений	**5**
Повреждения деталей кузова	**5**
Шины, колесные диски и колпаки	**12**
Стекла, зеркала и приборы освещения / предупреждения	**14**
Салон и багажное отделение	**19**
Другие нестандартные повреждения	**22**
Часто задаваемые вопросы	**24**

ГЛОССАРИЙ

ПОВРЕЖДЕНИЕ – изменение размеров, формы или состояния поверхностей, физико-механических, химических, электротехнических свойств материалов поверхностей автомобиля в процессе его эксплуатации или временного хранения.

Повреждения делятся на два типа:

- **Стандартные** – повреждения вследствие нормального (естественного) износа автомобиля. Не подлежат компенсации Арендатором.
- **Нестандартные** – повреждения автомобиля, возникшие в результате нештатных ситуаций (ДТП и пр.), несоблюдения пользователем правил эксплуатации и хранения автомобиля, несвоевременного заявления страховых случаев и поломок автомобиля и пр. и повлекшие ухудшение внешнего или технического состояния автомобиля и снижение его коммерческой стоимости. Такие повреждения не принимаются АЛД Автомотив как нормальный (естественный) износ автомобиля, и затраты на их устранение должны быть компенсированы Арендатором.

ДЕФОРМАЦИЯ – изменение/нарушение формы или размеров детали, в том числе с изменением её массы, произошедшие в результате внешнего воздействия (растяжение, сжатие, разрыв, кручение и пр.). Примеры повреждений, относящихся к деформации: трещина, изгиб, раскол, вмятина, задир, смятие, отсутствие части детали и др.

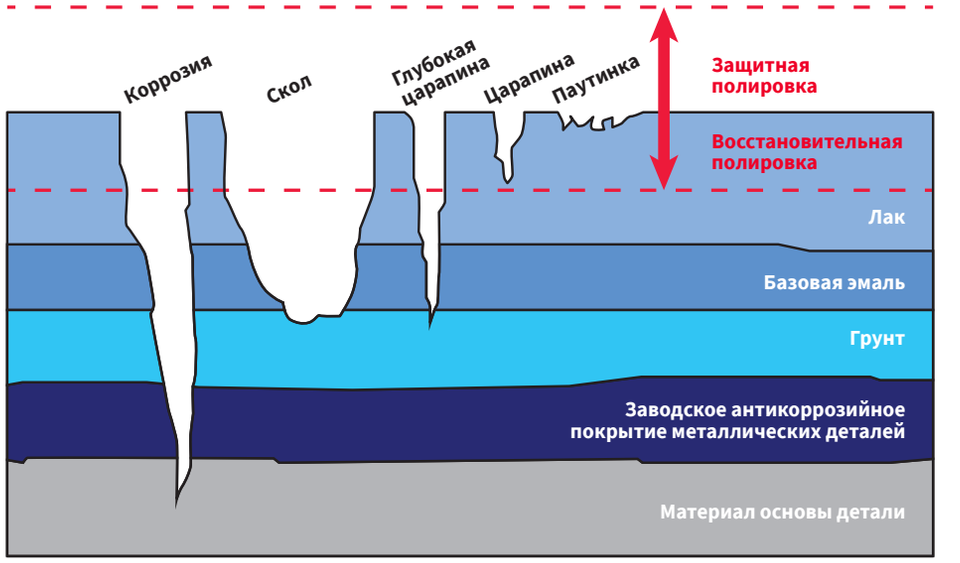
ЛКП – лакокрасочное покрытие кузовных деталей, включающее в зависимости от типа детали антикоррозийный слой, грунт, краску и лак (см. схему ЛКП).

ЦАРАПИНА – повреждение поверхности детали автомобиля, полученное в результате её взаимодействия с каким-либо твёрдым предметом, без деформации детали. Притёртость – широкая царапина или несколько одновременно полученных одним участком детали царапин.

ВМЯТИНА – углубление, образовавшееся на поверхности детали автомобиля в результате механического воздействия (удар, нажим/давление и пр.) на неё.

СКОЛ – повреждение детали автомобиля, полученное в результате удара камнем или другим предметом, не превышающее в диаметре 5 мм и без образования вмятины или ржавчины.

СХЕМА ЛКП АВТОМОБИЛЯ:



Данное руководство по возврату содержит наиболее распространённые примеры возможных повреждений. Повреждения, фотографии и описания которых не представлены в данном Руководстве, классифицируются согласно общим критериям, сформулированным в Глоссарии, Порядке возврата автомобиля, разделе «Часто задаваемые вопросы», Договоре аренды.

ПОРЯДОК ВОЗВРАТА АВТОМОБИЛЯ

При возврате автомобиля представителю Арендатора необходимо иметь следующие документы:

- удостоверение личности (паспорт)
- оригинал доверенности на возврат, выданной Арендатором
- свидетельство о регистрации автомобиля
- полис ОГПО автомобиля

Автомобиль должен быть возвращён:

- в чистом виде
- с тем же количеством топлива (не менее 40 л)
- в технически исправном состоянии

С автомобилем должны передаваться те принадлежности, аксессуары и элементы дополнительного оборудования, которые были выданы в начале аренды (в соответствии с актом приёмки-передачи автомобиля). Например:

- ключи зажигания
- брелоки сигнализации и доп. оборудования
- инструкция по эксплуатации автомобиля
- сервисная книжка автомобиля с отметками о прохождении технического обслуживания согласно требованиям производителя автомобиля
- набор автомобилиста (аптечка, знак аварийной остановки, огнетушитель)
- запасное колесо или шинный ремонтный комплект
- домкрат, балонный ключ, секретные гайки крепления колёс
- внешнее устройство громкой связи
- карта памяти навигационного оборудования
- колпаки на колёса и пр.

При возврате автомобиль осматривается представителем АЛД Автомотив, который по результатам осмотра заполняет акты возврата и осмотра автомобиля.

Акты возврата и осмотра содержат данные об автомобиле, его комплектности, его повреждениях и их классификации и подтверждают возврат автомобиля и окончание срока действия договора аренды. Если согласно акту осмотра автомобиль возвращён некомплектным и/или повреждённым, данные об автомобиле и его повреждениях передаются в независимую экспертную компанию, которая рассчитывает стоимость восстановительного ремонта и компенсации за утерянное/повреждённое (нестандартные повреждения) оборудование автомобиля.

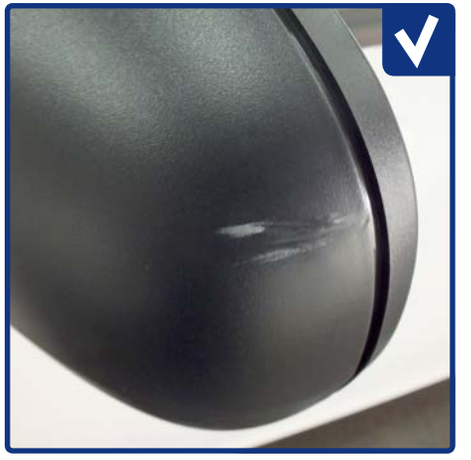
ПОВРЕЖДЕНИЯ ДЕТАЛЕЙ КУЗОВА

Данный раздел содержит примеры наиболее часто встречающихся повреждений деталей кузова.

СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Неустраняемые полировкой и не достигающие материала основы **царапины** размером до 25 мм в длину и 5 мм в ширину, не более одной на деталь.

Единичные царапины и **притертости** неокрашенных пластиковых кузовных деталей (молдингов, накладок бамперов, корпусов зеркал и пр.) без деформации основного материала детали.



СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Сколы без вмятины.

Вмятины диаметром до 25 мм не более одной на деталь.

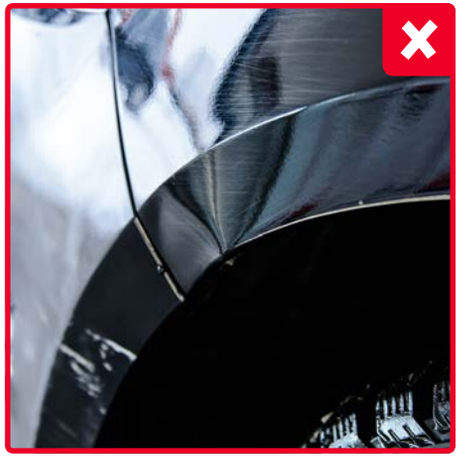
Отслоения ЛКП, являющиеся результатом естественного износа (пескоструйное воздействие, сколы и др.).

Царапины длиной до 100 мм, устраняемые полировкой.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

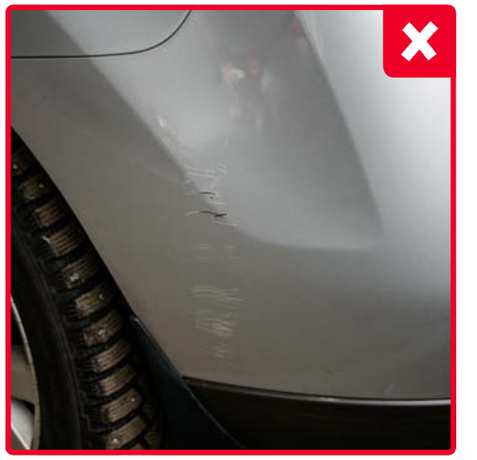
Царапины длиной более 100 мм, включая как требующие ремонта, покраски, так и устраняемые полировкой.

Деформации кузовных деталей, включая единичные вмятины диаметром более 25 мм или многочисленные (2 и более на деталь) вмятины независимо от их размера.



НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Царапины, достигающие материала основы кузовной детали, независимо от размера.



Повреждения ЛКП диаметром более 5 мм, а также сколы с вмятиной.

Отслоение ЛКП (с коррозией или без) при наличии следов прочих повреждений (на самом элементе или смежных с ним элементах), послуживших причиной отслоения.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Загрязнения деталей кузова, требующие очистки с применением специальных средств или восстановления поверхности ЛКП путем окрашивания (в т.ч. «выцветание»).

Битумные пятна, наклейки, следы после снятия наклеек (остатки клея) и пр.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Поломки, задиры, трещины, многочисленные **царапины** неокрашенных пластмассовых кузовных деталей.

ШИНЫ, КОЛЕСНЫЕ ДИСКИ И КОЛПАКИ

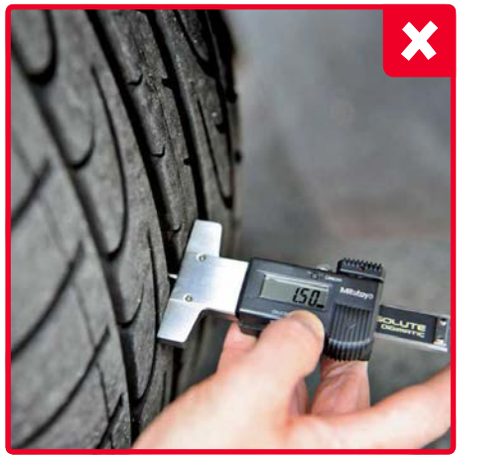
Данный раздел содержит примеры наиболее часто встречающихся повреждений шин, колесных дисков и колпаков.

СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Царапины, отслоение ЛКП колпаков колес. **Царапины и деформации** (кроме трещин) стальных колёсных дисков.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Несоответствие протектора шин требованиям безопасности дорожного движения. Повреждения боковин, борта или протектора шин – порезы, грыжи и пр.



Деформация литых дисков, колпаков колёс. **Трещины** стальных колёсных дисков.

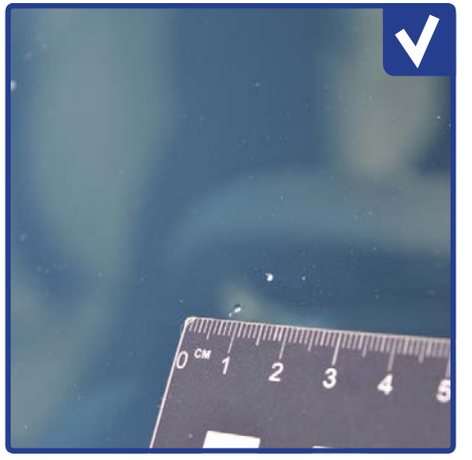
СТЕКЛА, ЗЕРКАЛА И ПРИБОРЫ ОСВЕЩЕНИЯ / ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ

Данный раздел содержит примеры наиболее часто встречающихся повреждений стекол, зеркал и приборов освещения / предупреждения.

СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Царапины окрашенных корпусов зеркал (не более одной на элемент) при длине до 50 мм и ширине до 5 мм или если царапина вписывается в круг диаметром 25 мм.

Сколы на лобовом, заднем, боковых стеклах, а также на приборах освещения и предупреждения.
При выявлении скола на стекле необходимо обратиться в АЛД Автомотив с запросом о ремонте.



СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Царапины на стеклах, осветительных и сигнальных приборах.

Поломка щёток стеклоочистителя.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Повреждения ветрового, заднего, боковых стёкол: сквозные (в том числе с начинающими образовываться трещинами) или диаметром более 5 мм.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

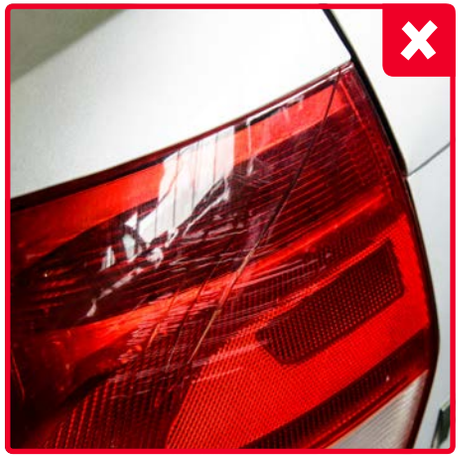
Многочисленные **царапины стёкол,** например, полученные в результате неправильной работы щёток стеклоочистителя.

Трещины ветрового, заднего или бокового стёкла независимо от места и размера.

Многочисленные царапины окрашенных корпусов зеркал или царапины длиной более 50 мм, или не вписывающиеся в круг 25 мм.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Повреждения приборов внешнего освещения и световой сигнализации (фонари, фары, светоотражатели): деформации и пр.



Поломки элементов крепления, запотевание вследствие нарушения герметичности из-за внешних или внутренних повреждений корпуса прибора и пр.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Деформация или **отсутствие частей** корпусов или зеркальных элементов внешних зеркал бокового вида.

САЛОН И БАГАЖНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ

Данный раздел содержит примеры наиболее часто встречающихся повреждений салона и багажного отделения.

СТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Царапины и ржавчина (кроме сквозной) внутренних поверхностей грузовых отсеков лёгких коммерческих автомобилей независимо от количества и размера.

Повреждения салонных и багажных ковриков.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Деформация, сквозная ржавчина внутренних поверхностей кузовных деталей легковых и лёгких коммерческих автомобилей, включая детали багажного отделения.

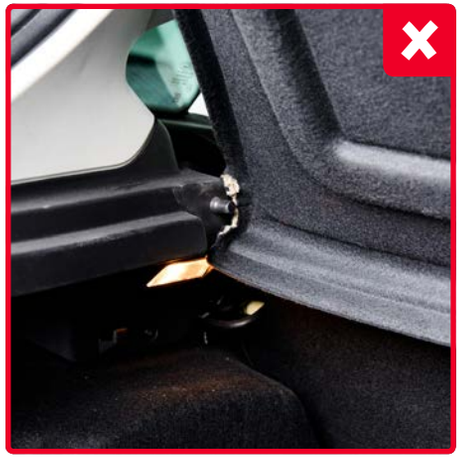
Деформации и многочисленные **царапины** элементов отделки салона (панели дверей, передняя консоль и пр.).

Поломка жестких элементов отделки салона.

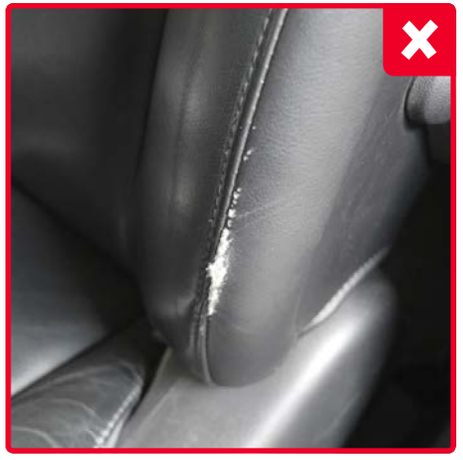
Повреждения вследствие установки дополнительного оборудования.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Повреждения мягких обивок салона и деталей багажного отделения (ковры, потолок, багажные полки и пр.): деформации, загрязнения.



Повреждения мягких обивок салона и деталей багажного отделения (ковры, потолок, багажные полки и пр.): порезы, следы прожогов и пр.



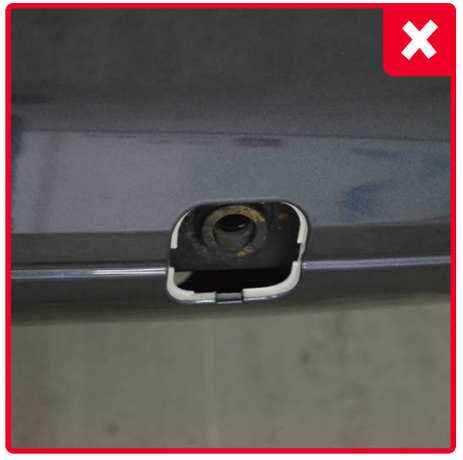
ДРУГИЕ НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Данный раздел содержит примеры наиболее часто встречающихся нестандартных повреждений: отсутствие, поломка, некорректная установка элементов салона, кузова, дополнительного оборудования, следы некачественного ремонта* и пр.

* Следы некачественного ремонта (подтёки или отслоение ЛКП после окраски, разница в цвете деталей, «паутинка» и пр.) признаются нестандартными повреждениями для Арендаторов, самостоятельно страхующих свои автомобили.

НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

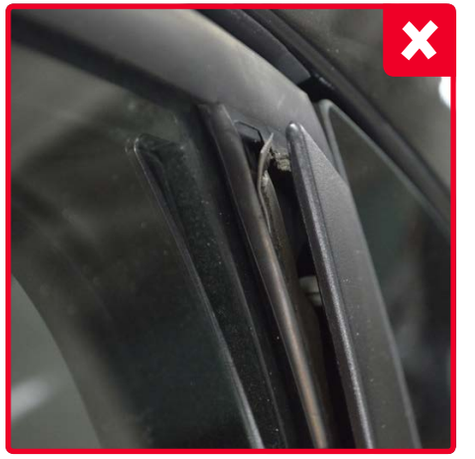
Отсутствие, поломка декоративных элементов кузовных деталей.



Деформация или отсутствие заводских эмблем и шильдиков.

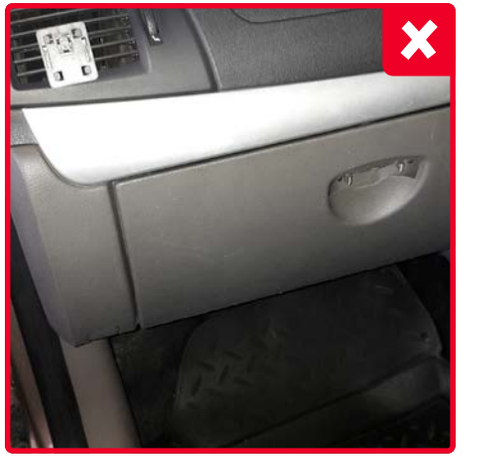
НЕСТАНДАРТНЫЕ ПОВРЕЖДЕНИЯ

Некорректная установка деталей салона и кузова, поломка креплений деталей.



Следы кустарного ремонта.

Отсутствие, поломка, некорректная установка деталей салона. Следы от демонтажа дополнительного оборудования и аксессуаров.



ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

Как снизить риск затрат на компенсацию повреждений?

Затрат на компенсацию стоимости восстановительного ремонта обе стороны могли бы избежать, так как состояние автомобиля зависит в первую очередь от способа его использования Водителем, при этом ключевое значение имеет немедленное оповещение Арендодателя и страховой компании обо всех неисправностях и повреждениях автомобиля.

В каких случаях признаётся нестандартным износ протектора шин?

В зависимости от условий договора аренды шинный сервис может быть как полным, так и ограниченным. В случае полного шинного сервиса степень износа протектора шин при возврате не фиксируется. Если же шинный сервис ограничен и ответственность за него лежит на Арендаторе, в его обязанности входит в том числе контроль за износом шин и обеспечение возврата автомобиля с шинами, соответствующими требованиям безопасности дорожного движения: остаточная высота рисунка протектора летних шин более 1,6 мм и зимних – более 4 мм.

Могу ли я воспользоваться перегоном при возврате автомобиля?

Да, перегон возможен. Порядок согласования и заказа услуги перегона описан в руководстве пользователя.

Если я не смог при возврате передать второй ключ, могу ли я его довезти?

Аксессуары, принадлежности, которые по каким-либо причинам не были переданы при возврате автомобиля, могут быть доставлены на площадку АЛД Автомотив в течение 3 рабочих дней после возврата автомобиля.

Что делать, если я не могу самостоятельно верифицировать повреждения или не уверен, что они все соответствуют стандартам АЛД Автомотив?

Рекомендуем воспользоваться дополнительной услугой «Предвозвратный осмотр», в рамках которой автомобиль представляется к осмотру на площадку АЛД Автомотив, специалистом составляется акт предварительного осмотра с описанием и классификацией повреждений. Также при необходимости может быть сделан расчёт стоимости восстановительного ремонта. Стоимость данных дополнительных услуг уточняйте в АЛД Автомотив.

ALD Automotive

Ø 25 мм

Служба поддержки пользователей

Для обращения по вопросам, связанным с:

- ТО автомобиля
- ремонтными работами
- штрафами ПДД
- шинным сервисом
- страхованием
- помощью на дороге
- бухгалтерскими документами

+7 (727) 232-11-48
kz.service@aldautomotive.com

Помощь на дороге 24/7:

Номера телефонов указаны на карте техпомощи или на электронном сертификате, которые были выданы вместе с ТС.

Ø 25 мм

ALD Automotive